新日本保険新聞
生保版
第1～4月曜日発行
発行所　新日本保険新聞社
大阪市西区靱本町1丁目5－15
（郵便番号550-0004）
電話　(06) 6225－0550（代表）
FAX　(06) 6225－0551（専用）
購読料　1か月2420円
（消費税、送料込み）
© 新日本保険新聞社 2024

シンニチ保険Web
www.shinnihon-ins.co.jp
購読者専用バックナンバー閲覧パスワード
INFLUENCE
2024年6月3日（月）まで
※毎月の第一月曜日に更新

障がい者への配慮義務「順守の必要」と明記

金融庁が保険向け監督指針を改正

金融庁は4月1日、保険会社向けの総合的な監督指針を改正した。事業者が障がい者に対する配慮義務を順守する必要があるとの記載を新たに追加した。同じ日に改正障がい者差別解消法が施行され、業界を問わず障がい者への合理的配慮が義務化されたことを踏まえた措置。国は保険代理店の対応事例などを公表し、事業者への周知を図っている。

保険代理店の対応事例を公表、周知図る

■合理的配慮と「社会モデル」

21年に改正された障がい者差別解消法の制度設計は、「社会モデル」と呼ばれる考え方に基づいている。社会モデルでは、障がいとは本人の医学的な心身機能の状態からではなく、社会における様々な障壁（バリア）との相互作用によって生じるものとする。

例えば車椅子の利用者は階段を上ることはできないが、エレベーターが設置されれば2階に上ることができる。このように周辺の環境が変わったことで障がいが取り除かれるため、健常者と障がい者の線引きは重要ではなくなる（障がい者差別解消法における「障がい者」は、障がい者手帳の有無を問わない建てつけになっている）。

障がい者から対応を求められた際、負担が重すぎない範囲で対応に努めることを「合理的配慮」という。バリアを解消するための合理的配慮の提供は、もともと行政機関では義務化されていたが、民間事業者については努力義務の規定にとどまっていた。今回の改正法施行によって、事業者に関しても努力義務から義務へと移行した。

金融庁は保険向け監督指針に加え、大手銀行、地銀、証券会社など各業態向けの監督指針についても同様の改正を実施。周知と取組みの徹底を呼び掛けている。

■内閣府作成事例集、保険代理店の対応例も

ただ、具体的にどのような行動が「合理的配慮」と認められるか、法律の線引きは曖昧さが残る。内閣府は事業者が判断に困らないよう、さまざまな業種において想定される対応の事例集を公表。この中では、代理店を含む保険関連の事例も複数掲載されている。

たとえば「保険の加入手続きをしたいが、聴覚障がいがあるため口頭での説明を聞くことができない」というケースについては、「代理店の担当者が、筆談を交えながら保険内容の説明を行った」との事例を紹介している。また、「保険の申込みをしたいが、難病に起因する障がいがあり、手が硬直してしまうことから、申込書に自署ができない」という場合については「家族が同席し、代理で記入した」との事例を挙げた。

また、保険契約の内容の代読を希望された場合に円滑に対応できるよう工夫した例として「代読に関するルールをマニュアルとして整備し、マニュアルに基づいて対応した」との対応例を記載した。

■「環境の整備」も努力義務

障がい者差別解消法では、「合理的配慮」とは別に、4月以降も努力義務である「環境の整備」も求めている（「社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮を的確に行うため、自ら設置する施設の構造の改善及び設備の整備、関係職員に対する研修その他の必要な環境の整備に努めなければならない」）。

内閣府によると、たとえば申込手続きを行うとき、視覚障がいがあるため自筆で記入ができない場合、正当な理由なく申込を拒否するのは不当な差別的取扱いとなる。本人の意向を確認しながら店員が代筆する対応は「合理的配慮」に当たる。また、申込手続における適切な代筆の仕方について店員研修を実施することは「環境の整備」と認められる。

法律上の義務である「合理的配慮」と努力義務である「環境の整備」の違いについては、判断が難しい場面もある。内閣府は「おおよその考え方」として、「一定の設備や組織・人員等の環境のもとで、個別の求めやあらかじめの申出に応じて対応する」ものが「合理的配慮」と説明。一方、「不特定多数向けに、設備や組織・人員等の確保など対応体制面の事前の改善措置を行うもの」が「環境の整備」であるとの見解を示している。

※障がい者差別解消法

第8条2　事業者は、その事業を行うに当たり、障がい者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障がい者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障がい者の性別、年齢及び障がいの状況に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければならない。

※保険会社向けの総合的な監督指針

障がいを理由とする差別の解消の推進に関する法律により、事業者には、障がい者に対する不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の義務が課せられており、保険会社及び保険募集人はこれを順守する必要がある。

お知らせ

次週4月29日は第五月曜日となりますので、本紙の発行はありません。